



Carta dei servizi

Fitness Club s.r.l.
Sede legale e operativa:
Viale M. Fanti 49/a Firenze

INDICE CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA		
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI		
1.1	Premessa	3
1.2	Presentazione	3
1.2.1	Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva	4
1.2.2	Orari di apertura	4
1.2.3	Contatti	4
1.3	Mission	4
1.4	Principi fondamentali	5
SEZIONE SECONDA		
INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI		
2.1	Prestazioni fornite	6
2.2	Modalità di accesso- prenotazione	13
2.3	Modalità di pagamento	14
2.4	Consegna dei referti	14
2.5	Copia dei referti	14
2.6	Struttura aziendale – organigramma	15
2.7	Servizi ed altre informazioni utili	16
SEZIONE TERZA		
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI		
3.1	Standard di qualità	18
3.2	Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	20
3.3	Impegni e programmi sulla qualità del servizio	20
SEZIONE QUARTA		
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA		
4.1	Reclami	21
4.2	Soddisfazione del cliente	21
4.3	Verifica degli impegni	22
4.4	Diritti e doveri	22
ALLEGATI		

SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1	Premessa
------------	-----------------

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, (G.U. del 31 maggio 95, supplemento n.65).

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo le linee guida 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale.

La presente carta dei servizi non è solo un dovere da parte della nostra azienda ma per noi un punto di riferimento che ogni anno ci impegniamo a rispettare nell'interesse dell'utenza. Attraverso la presente, vogliamo fare un passo in avanti verso una maggiore trasparenza ed accessibilità di tutti i nostri servizi.

1.2	Presentazione
------------	----------------------

FITNESS CLUB SRL , ha sede la Sua sede storica a Firenze in Viale M. Fanti 49/a e dal 2010 ha aperto una succursale in località Gragnano (Lu)

La Direzione insieme alla Direzione Sanitaria, in accordo con le altre funzioni responsabili, promuove il perseguimento della Politica della Qualità, con il coinvolgimento e l'impegno di tutti i dipendenti e collaboratori. L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali, per prestazioni e servizi sanitari di sempre maggiore qualità che garantiscano la piena soddisfazione dell'utenza. Tutto il personale all'interno della struttura è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

1.2.1	Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva
--------------	---

La società Fitness Club S.r.l. è ubicata a Firenze in Viale Manfredo Fanti 49 a , 1° piano
Trovere facilità di parcheggio nelle immediate vicinanze.

1.2.2	Orari di apertura
--------------	--------------------------

L' accesso ai nostri servizi è consentito negli orari di apertura che sono i seguenti
dal **Lunedì al Venerdì** dalle ore **8.00** alle ore **20.00** (orario continuato)

1.2.3	Contatti
--------------	-----------------

Numeri di telefono _____ Email info@fitnessclubfirenze.it

Centralino – FONT OFFICE

dal **Lunedì al Venerdì** dalle ore **8.00** alle ore **20.00**

Tel. 055/685789

E' possibile prenotare i nostri servizi anche attraverso il sito internet www.lightclinic.it oppure sulla piattaforma Doctolib cercando la struttura Light Clinic

1.3	Mission
------------	----------------

La nostra Mission è quella di rispondere al bisogno dei cittadini attraverso un'equipe di professionisti sanitari esperti che si faccia carico di tutte le esigenze.

Siamo, in primis, persone al servizio di altre persone, garantiamo servizi all'avanguardia ma con un occhio di riguardo all'umanizzazione delle cure.

1.4	Principi fondamentali
------------	------------------------------

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

✓ Eguaglianza

Garanzia agli Utenti di eguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche, con particolare attenzione alla personalizzazione ed umanizzazione delle cure.

✓ Imparzialità

Nel rispetto della dignità di ognuno, a tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

I nostri comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ Continuità

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adottiamo misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

✓ Diritto di scelta

Ogni Utente, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura prescelta.

✓ Partecipazione

E' garantito il diritto dell'Utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che sono in nostro possesso e che lo riguardano.

✓ Efficienza ed efficacia

La struttura si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1	Prestazioni fornite
------------	----------------------------

Medicina fisica e riabilitazione:

- **Tecar terapia:** E' una delle nuove metodiche che utilizzano come fonte di trasferimento energetico le radiofrequenze è una terapia semplice e non invasiva, sollecita fortemente i meccanismi cellulari e incrementa l'attivazione dei naturali processi riparativi e antinfiammatori, agendo anche sugli strati più profondi. L'apparecchio utilizzato Tecar consente di sollecitare i tessuti agendo dall'interno: già dopo la prima applicazione il sollievo del dolore è sensibile e la motilità delle articolazioni aumentata. Il primo effetto di questo apparecchio è sui flussi ematici e linfatici con migliore ossigenazione tissutale, riduzione degli effetti dell'infiammazione e sul drenaggio linfatico.

Con la tecar terapia si possono trattare la quasi totalità delle problematiche muscolo scheletriche, ovviamente ogni patologia ha un protocollo di trattamento specifico, che verrà definito insieme all'operatore specializzato.

- **Laserterapia:** è la forma di fisioterapia che fa ricorso ad un particolare tipo di radiazioni luminose (dette, appunto, LASER) per attivare, mediante biostimolazione, le difese naturali del corpo attraverso gli effetti prodotti dall'energia elettromagnetica generata da due sorgenti di luce laser.

Il flusso laser penetra nei tessuti e provoca reazioni biochimiche a livello della membrana cellulare, così da indurre diversi effetti, tra i quali:

- effetto analgesico, indotto dall'aumento della soglia della percezione delle terminazioni nervose periferiche e dalla liberazione di endorfine per attivazione del sistema neurovegetativo;

- effetto antiflogistico, eutrofico e stimolante, dato dall'aumento del flusso ematico dovuto alla vasodilatazione capillare provocata dall'aumento localizzato del calore, che determina un aumento delle richieste metaboliche e, quindi, l'accelerazione dei processi cellulari;

- effetto di drenaggio linfatico, di aumento dell'assorbimento dei liquidi interstiziali, con la conseguente riduzione degli edemi, dovuto alla modifica della pressione idrostatica intracapillare e all'attivazione del microcircolo;

- effetto biostimolante dei processi cellulari, che favorisce i processi di riparazione e cicatrizzazione tissutale.

Risulta quindi indicata in tutte le forme dolorose a localizzazione muscolare, tendinea, legamentosa, articolare, ad impronta infiammatoria o degenerativa, così come per favorire la cicatrizzazione tissutale

La laserterapia è indolore, non ha rischi e non è invasiva. La laserterapia è controindicata nei casi di gravidanza, epilessia e neoplasie.

Le radiazioni laser dirette all'occhio rappresentano un potenziale rischio per lo stesso. L'uso di appositi occhiali protettivi (da portare sempre con il laser in funzione) elimina tale rischio.

- **Ultrasuoni:** Gli ultrasuoni sono vibrazioni acustiche ad alta frequenza non percepibili dall'orecchio umano. L'irradiazione ultrasonica genera, quindi, un micromassaggio di notevole intensità agendo in profondità nei tessuti. Gli effetti terapeutici della terapia con ultrasuono sono di effetto antalgico, rilassamenti dei muscoli contratti, azione fibrotica ed effetto trofico.

Controindicazioni:

presenza di neoplasie, cardiopatie gravi e portatori di pacemaker, età infantile, osteoporosi grave, flebiti in fase acuta.

Evitare inoltre trattamenti localizzati su :

- zone protesizzate o mezzi di sintesi metalliche

- in vicinanza o sull'area cardiaca

- in vicinanza di organi sessuali

-su tessuti specializzati (ad esempio cartilagini di accrescimento del bambino, in corrispondenza dell'ovaio, ecc.)

- zone cutanee infiammate acutamente (flogosi in atto)

• Magnetoterapia: Nella magnetoterapia si utilizzano gli impulsi elettromagnetici a bassa frequenza al fine di dare un notevole aiuto nella cura di diverse sintomatologie legate a stati infiammatori o a patologie ossee.

Controindicazioni:

nessuna.

Per somma prudenza se ne sconsiglia l'impiego ai portatori di pacemaker, in gravidanza, nella prima infanzia, nelle emorragie e tromboflebiti in atto

• Elettroterapia: L'elettroterapia è la terapia fisica che si basa sull'utilizzo degli effetti biologici ottenuti dall'energia elettrica a scopo terapeutico; consiste in correnti elettriche che vengono fatte passare attraverso la parte del corpo interessata avendo avuto cura di sceglierle con determinate caratteristiche idonee agli scopi da raggiungere.

Esistono diverse forme di energia elettrica utilizzabili a fini terapeutici, in base alle caratteristiche di ampiezza d'onda, andamento, direzione e intensità ciascuna di esse avrà applicazioni differenti, ma in generale gli effetti dell'elettroterapia si possono riassumere in:

-azione eccitomotrice (elettrostimolazione muscolare)

-azione analgesica (TENS, correnti diadinamiche)

-azione trofica e vasomotrice (corrente galvanica, che sta alla base della ionoforesi)

Indicazioni:

-come eccitomotrice dei muscoli ipotonici o colpiti da lesioni nervose periferiche,

-come vasomotore nei disturbi dei tessuti degenerati a livello periferico,

-come antinfiammatorio per introduzione per cutanea di medicinali (ionoforesi) in tutte le patologie artro-reumatiche e infiammatorie dell'apparato scheletrico, muscolare, nervoso periferico,

-come analgesico in tutte le affezioni muscolari o articolari, dolorose e nervose (nevriti) e le radicoliti (es:lombo sciatalgia, cruralgia, cervicobrachialgia etc.)

Controindicazioni:

Sono limitate. Le correnti a spiccato effetto eccitomotore vanno sconsigliate nelle paralisi spastiche o in casi di intolleranza o reazione allergica accertata alla corrente stessa.

E' sconsigliata per pazienti portatori di pace-maker e donne in gravidanza.

Una controindicazione relativa è posta dalla presenza di oggetti metallici nel campo da trattare;

è inoltre da evitare l'interposizione degli elettrodi in zone con bypass e in soggetti con grave cardiopatia.

• Massoterapia: Il massaggio decontratturante è un vero e proprio trattamento terapeutico per i soggetti con dolore muscolare localizzato in distretti specifici a seguito di posizioni posturali scorrette, sforzi fisici inadeguati ed eventuali patologie della colonna e dell'apparato locomotore diagnosticate dal Medico e valutate dal Fisioterapista.

La tecnica consiste in manovre di pressione pura, di sfregamento superficiale e profondo, di impastamento per scollare e rendere più elastici i tessuti, di percussione o battitura per avere effetto stimolante e vasodilatatorio; durante il trattamento vengono pertanto stimulate innumerevoli terminazioni nervose sia a livello cutaneo che dei distretti più profondi.

• Kinesiterapia: La kinesiterapia è un metodo fisioterapico avente lo scopo di ripristinare le funzioni del movimento servendosi dei meccanismi stessi del movimento, oppure ricorrendo a particolari mezzi meccanici stimolanti. Le tecniche della kinesiterapia attiva includono esercizi di movimento liberi, esercizi agli attrezzi su impianti fissi (ad es. la spalliera) o con attrezzi mobili. Si possono svolgere in sedute individuali o di gruppo.

Medicina dello sport:

L'attività prevede la gestione clinica, organizzativa ed amministrativa per l'esecuzione delle visite medico-sportive con il rilascio delle certificazioni agonistiche e/o non agonistiche, con funzioni di prevenzione, consulenza, controllo medico, e riabilitazione per gli atleti delle Federazioni Sportive Nazionali e degli Enti sportivi riconosciuti, per coloro che intendono partecipare ai concorsi militari e che richiedono l'abilitazione per assistente bagnante e per chiunque intenda iniziare a praticare attività fisica e voglia sottoporsi a controllo medico, nonché prestazioni di valutazione funzionale.

Gli accertamenti da effettuare sono quelli definiti da normativa D.M. del 18 febbraio 1982 "Norme per la tutela sanitaria dell'attività sportiva agonistica", D.M. 28 febbraio 1983, "Norme per la tutela dell'attività sportiva non agonistica", nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Legge Regionale 9 luglio 2003 n. 35 "Tutela sanitaria dello sport".

Le visite medico sportive non agonistiche includono:

Visita medico sportiva non agonistica per sport non competitivi . Nei bambini, il certificato non agonistico diventa obbligatorio dal compimento dei 6 anni.

Resta al momento, salvo nuova normativa, non obbligatoria l'esecuzione della prova da sforzo (scalino o cicloergometro) salvo che non lo richieda il medico dello sport.

- ! Anamnesi accurata
- ! Misurazione altezza e peso
- ! Visita medica generale e cardiologica compresa la misurazione della pressione arteriosa
- ! Elettrocardiogramma a riposo (in posizione supina)

-Su richiesta del medico dello sport oppure previa volontà da parte del paziente stesso, è possibile effettuare la prova da sforzo che si differenzia in:

- scalino (per under 40)
- cicloergometro (per over 40)

Visita medico sportiva agonistica divisa per età a seconda della disciplina sportiva (vedi tabella età agonistiche) per sport competitivi

https://www.fmsi.it/images/img/tabella_eta-agonistiche_rev.2018.07.03.pdf

- ! Anamnesi accurata
- ! Misurazione altezza e peso
- ! Esecuzione della spirometria con valutazione della FVC, del FEV1 e dell'indice di Tiffenau e valutazione della curva spirometrica
- ! Visita medica generale compresa la valutazione dell'acuità visiva e del senso cromatico e cardiologica compresa la misurazione della pressione arteriosa ed elettrocardiogramma a riposo (in posizione supina)
- ! Esecuzione di elettrocardiogramma da sforzo al cicloergometro con protocollo dipendente dal grado di allenamento, almeno fino al raggiungimento dell'85% della FC max calcolata in base all'età o ad esaurimento muscolare, e comprendente almeno 3 minuti di recupero. Durante ogni stadio viene misurata la pressione arteriosa e monitorato l'ecg.
- ! Esame chimico-fisico delle urine

Possono essere richiesti ulteriori accertamenti da parte del Medico .

La società fornisce, ai fini dell'idoneità medico sportiva, consulenza specialistica in cardiologia, neurologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, oftalmologia ed ha stipulato protocolli con struttura specialistica esterna, per garantire l'esecuzione delle prestazioni ORL in cabina silente, l'elettroencefalogramma. **VEDI CONVENZIONE CON ISTITUTO FANFANI**

Nella struttura vengono inoltre eseguite le prestazioni di valutazione funzionale dell'atleta, che sono indagini, attraverso una serie di test, dei fattori fisiologici che determinano la prestazione fisica e sportiva.

La società applica i protocolli della federazione Medico sportiva Italiana FMSI. Gli stessi sono a disposizione in caso di richiesta da parte dell'Utente.

Per la programmazione dell'attività di certificazione ha stipulato convenzioni con alcune società sportive presenti nel territorio.

Radiologia diagnostica ed interventistica – esecuzioni di esami ecografici

L'attività prevede la gestione clinica, organizzativa ed amministrativa per l'esecuzione di visite ed esami ecografici, anche con l'utilizzo di eco-color-doppler.

All'interno della struttura non vengono eseguite prestazioni di radiologia interventistica tradizionale, di tomografia computerizzata, di diagnostica RM, di mineralometria ossea, prestazioni rx dentarie, di mammografie, di teleradiologia e di radiologia interventistica.

Il Medico specialista effettuerà all'inizio della visita l'anamnesi, raccogliendo il più ampio numero di informazioni sulla storia clinica e familiare del paziente. Eseguisce poi l'esame strumentale ovvero l'ecografia, la quale si avvale degli ultrasuoni per ottenere un'immagine precisa degli organi indagati.

Durante l'esecuzione dell'ecografia, il medico esperto fa scorrere sulla zona del corpo da indagare, senza alcun dolore, una sonda lubrificata da un gel a base d'acqua, che consente una migliore trasmissione degli ultrasuoni attraverso il corpo umano, per una durata di circa 15 -30 minuti.

Possono essere eseguiti anche esami con eco-color-doppler, che non si limitano a visualizzare solo gli organi interni ma forniscono anche informazioni riguardanti i flussi di sangue nelle arterie e nelle vene che consentono di studiare meglio le patologie vascolari.

L'esame ecografico può richiedere preparazione specifica del paziente; possono essere utili alcuni semplici accorgimenti che vengono spiegati al momento della prenotazione, quali digiunare o bere abbondantemente prima di sottoporsi all'esame.

Il paziente è invitato a portare con sé tutta la documentazione clinica eventualmente posseduta.

Non esiste nessuna controindicazione all'esecuzione dell'esame.

Si riporta di seguito le principali tipologie di ecografie eseguite dalla società:

- Ecografia addome superiore
- Ecografia addome inferiore
- Renale, surrenale bilaterale e vescica
- Fegato e vie biliari - Ghiandole salivari bilaterali - Grossi vasi - Intestinale – Linfonodi mono/bilaterali- Mammaria monolaterale o bilaterale – Mediastinica o emitoracica - Milza – Muscolare, Tendinea
- Articolare Pancreatica – Parti molli - Pelvica (utero, annessi e vescica) - Peniena-Prostatica e vescicale, sovrapubica - Renale e surrenale bilaterale - Testicolare (bilaterale)
- Tiroidea e paratiroidea
- Ecografia articolazioni e tendini
- Ecografia muscolare
- Ecografia tiroide e collo
- Ecografia addome completo
- Ecografia addome + tiroide
- Ecografia addome completo+ tiroide
- Ecografia addome sup/inf + tessuti superficiali (ascelle-inguine)
- Ecografia addome completo + tessuti superficiali (ascelle-inguine)
- Addome inferiore-pelvi e superiore con valutazione intestino (esame completo)

Prestazioni con utilizzo di Emocomponenti Autologhi per uso non Trasfusionali

Le prestazioni con l'utilizzo degli emocomponenti autologhi per uso non trasfusionale sono indicate per patologie dell'apparato locomotore osteoarticolare e muscolo tendineo.

Il medico specialista, dopo aver visionato il paziente, valuta la necessità di eseguire una terapia con emocomponenti ad uso non trasfusionale e prescrive gli esami ematologici.

Il prelievo, la produzione e l'applicazione sono, previste in un'unica seduta, da svolgere esclusivamente all'interno della Struttura.

Esame completo delle urine (solo per idoneità agonistica)

Per l'esame completo delle urine, un campione delle prime urine del mattino raccolto a digiuno in apposito contenitore sterile acquistabile in farmacia.

Riempire il contenitore non oltre la metà (almeno 10ml) e richiudere bene il tappo a vite controllando che non fuoriesca l'urina.

Non assumere antibiotici prima dell'esame (in caso contrario indicare la tipologia di farmaci assunti); non eseguire l'esame durante il flusso mestruale.

2.2	Modalità di accesso - prenotazione
------------	---

Il servizio sanitario svolto nella sede della Società, viene erogato utilizzando strumenti e personale qualificato ed autorizzato le varie prestazioni, in conformità con quanto previsto dalle norme regionali e nazionali.

È possibile prenotare qualsiasi servizio offerto dalla struttura, durante l'orario di apertura, presentandosi direttamente al desk dell'accoglienza (accettazione) situato all'ingresso della struttura, esibendo se in possesso la prescrizione medica, oppure tramite prenotazione telefonica, al seguente numero telefonico 055 685789. E' possibile anche prenotare online tramite il nostro sito www.lightclinic.it

Il Cliente può richiedere di persona o per telefono tutte le informazioni che desidera. Il personale dell'accoglienza fornirà le risposte del caso in merito ai servizi offerti, alle relative modalità di accesso (liste di attesa, tariffe, eventuali preparazioni e/o controindicazioni per lo svolgimento della prestazione, etc.), alla documentazione da presentare, ecc.

In ogni caso, l'accoglienza provvederà a prenotare il servizio richiesto nel più breve tempo possibile.

Il cliente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso o con preavviso qualora sia comunque possibile da parte del medico.

Documentazione da presentare per l'esecuzione della prestazione:

Medicina fisica e riabilitazione

- Carta d'identità e codice fiscale
- richiesta medica delle prestazioni da effettuare
- Eventuali referti di esami precedenti

Medicina dello sport:

- Richiesta della visita di idoneità sportiva con la definizione dello sport praticato e della tipologia di visita
- Documento d'identità e Tessera Sanitaria
- Se l'atleta è minorenne e non viene portato dal genitore, serve una delega e la copia del documento del genitore che firma la delega:
- Libretto sanitario, nel caso di visite successive alla prima
- Una foto formato tessera in occasione della prima visita
- Certificato di validità della vaccinazione antitetanica (max 10 anni)
- Eventuali referti di esami precedenti
- Campione per esame delle urine (mattina a digiuno) o risultati recenti

Radiologia diagnostica ed interventistica - Ecografia:

- Documento d'identità e Tessera Sanitaria
- Eventuale richiesta medica della prestazione da effettuare
- Eventuali referti di esami precedenti

Attività con utilizzo di EuNT:

- Documento d'identità e Tessera Sanitaria
- Eventuale richiesta medica
- Esami del sangue specifici indicati dalla struttura svolti entro 3 mesi dalla prestazione. Al termine di questo lasso di tempo, se il paziente deve ripetere il trattamento, occorre ripetere le analisi del sangue

2.3	Modalità di pagamento
------------	------------------------------

Le modalità di pagamento consentite sono le seguenti:

- in contanti
- tramite bancomat/carta di credito

Il pagamento delle prestazioni avviene presso l'accettazione all'interno della struttura, dietro rilascio di fattura.

Nel caso in cui l'utente fosse sprovvisto di mezzi di pagamento, il personale deve far riferimento al Direttore Aziendale.

2.4	Consegna dei referti
------------	-----------------------------

Medicina dello sport:

Visite non agonistiche: Il certificato viene consegnato alla fine della Visita medica Sportiva, almeno che lo specialista non debba far eseguire al paziente degli accertamenti specialistici e/o in mancanza di documenti obbligatori.

Visita agonistica: Il certificato viene consegnato alla fine della Visita medica Sportiva, solo in presenza di completezza della documentazione necessaria. Se le urine vengono consegnate il giorno stesso della visita, il certificato non verrà consegnato fino alla consegna del risultato da parte del laboratorio di analisi, previa visione e autorizzazione al rilascio del certificato da parte del medico della medicina dello sport che ha svolto la visita.

In sede di visita, lo specialista può richiedere di eseguire al paziente degli accertamenti specialistici e/o in mancanza di documenti obbligatori.

Ecografia

I referti vengono consegnati contestualmente alla visita

Esame delle urine (per medicina dello sport)

Le urine vengono inviate al laboratorio Synlab per l'analisi con accettazione mediante loro portale e i barattoli/provette vengono poi imbustati dentro apposita busta verde fornita dal laboratorio stesso.

I referti sono disponibili presso la società Fitness Club S.r.l. dal giorno di apertura successivo a quello del prelievo .

I referti non vengono consegnati al paziente in quanto documentazione necessaria obbligatoria per la medicina agonistica. Qualora il paziente lo richieda, vengono consegnati in busta chiusa dall'operatore addetto alla segreteria solo all'interessato, previo accertamento della sua identità tramite controllo di un documento di identità, o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione dell'apposita delega, previo accertamento della sua identità tramite controllo di un documento di identità.

I referti, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, possono essere inviati tramite posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato.

2.5	Copia dei referti
------------	--------------------------

La copia dei documenti sanitari può essere richiesta dal diretto interessato, in forma scritta, durante gli orari di apertura della struttura, mediante presentazione documento di identità. **---vedi compilazione modulo richiesta cartella clinica**

L'interessato può richiedere copia degli esami sostenuti e/o dei certificati rilasciati, entro 5 anni dalla data dell'ultima prestazione eseguita.

I tempi di consegna della copia dei documenti sanitari avviene entro 10 giorni dal momento della richiesta da parte dell'utente.

La copia dei documenti sanitari deve essere autorizzata dal direttore sanitario.

All'interno della struttura è presente modulistica per la richiesta della copia dei referti.

2.6	Struttura aziendale – organigramma
------------	---

Direttore Aziendale Mauro Marrucci
Direttore sanitario Giuseppe Guaglio

Medicina dello sport

Medici dello sport
 Giuseppe Guaglio
 Ivano Bandinelli
 Roberto Mercuri
 Marcella Dattola
 Paola Zilli

Infermieri
 Vincenzo Lombardo

Cardiologo Dott. Andrea Torrisi
 Otorinolaringoiatria Dott. M. Lazzeri
 Oculista Dott.ssa Silvia Collarino
 Neurologia Convenzione con Istituto Fanfani
 Ortopedia Dott G. Lucchesi

Medicina fisica e riabilitazione

Lorenza Cappelli
 Lorenzo Matteuzzi
 Giovanni Guadagno
 Giacomo Fanucci
 Dott.ssa Silvana Giulivi (Fisiatra)

Radiologia diagnostica ed interventistica - Ecografia

Dott. M. Yanilov

Reparto EuNT (Infiltrazioni P.R.P.)

Ematologo Dott. G. Di Pietro
 Biologa Dott.ssa N. Martini

Medici Specialisti:

Dott. G. Guaglio

Dott. G. Lucchesi

Prof. N. Mondaini

Addetta segreteria/accettazione

M. Ballo

B. Sostegni

I. Ottanelli

A. Grossi

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Alessandro Corti

Responsabile Qualità esterno Francesca Puglioli

Facilitatore Dr Giuseppe Guaglio

2.7	Servizi ed altre informazioni utili
-----	-------------------------------------

Front office

L'orario di apertura del Front Office, compreso quello telefonico, è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì: ore 8.00 - 20.00 (orario continuato)

N. telefonico Front Office: 055/685789

Fumo

La Società è una struttura sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario il personale di segreteria è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Servizi e comfort ambientale

La struttura non presenta barriere architettoniche tali da limitare la mobilità dei soggetti anche temporaneamente disabili. Per raggiungere lo studio medico al primo piano è possibile usufruire dell'ascensore. La sala di attesa, è un ambiente che permette un immediato rilassamento e rende possibile il contatto tra le persone; le sedute sono disposte in modo tale che gli utenti possano interfacciarsi ed interagire tra loro favorendo la conversazione, rispondendo così al bisogno di serenità e calore umano.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione, secondo necessità dei vari ambienti, al fine di assicurare una temperatura confortevole.

Accessibilità in condizioni di disabilità

Al fine di tutelare e favorire l'equità di accesso delle categorie di utenti a rischio psico-fisico e/o in condizioni di fragilità, il cliente potrà essere accompagnato qualora lo desideri, durante tutta la prestazione, dal proprio accompagnatore.

La struttura mette a disposizione, per tali utenti, un operatore, che affiancherà il cliente per tutto il percorso sanitario, dall'accettazione alla conclusione della prestazione.

In caso di disabilità sono presenti parcheggi riservati a personale handicap all'interno del parcheggio posto davanti alla struttura.

Abbattimento barriere linguistiche e culturali

Per ridurre le barriere linguistiche nella struttura sono presenti persone che conoscono la lingua inglese.

Inoltre in caso di necessità verrà contattato un mediatore culturale, al fine di assicurare l'abbattimento di barriere linguistiche ed eseguire in sicurezza la prestazione, indicando all'utente eventuali maggiorazioni di costo necessarie.

In caso di presenza di barriere culturali il personale informa l'interessato delle modalità di accesso e di esecuzione delle prestazioni e raccoglie le richieste/esigenze espresse dallo stesso per poter trovare le soluzioni adeguate al superamento delle suddette barriere (es. disponibilità di personale dello stesso sesso del paziente, etc.).

Norme di sicurezza

Come previsto dalla normativa vigente, il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. clienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale della struttura.

Diritto alla privacy e consenso informato

Ogni paziente all'atto della prima accettazione deve esprimere il proprio consenso alla raccolta e al trattamento dei dati personali a norma di legge, ai sensi del Reg. UE 679/2016 e del DLGS 101/2018 e il consenso al trattamento terapeutico.

La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del personale dell'accettazione e del personale sanitario interessato, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessaria la firma e il documento di uno dei genitori/tutori.

Eventuali diagnosi o terapia viene rilasciata direttamente al cliente.

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, sullo scopo e sulla natura delle prestazioni sanitarie e sui rischi ad esse collegati e quindi sulla possibilità di accettare o meno la loro effettuazione (consenso informato). Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Per l'esecuzione di alcuni esami (es. esecuzione prova da sforzo al cicloergometro o scalino) viene raccolta la manifestazione di consenso scritta a fronte delle informazioni necessarie per l'espressione consapevole del consenso stesso.

Riconoscimento del personale

Il personale della struttura è munito di apposito tesserino di riconoscimento allo scopo di consentire agli utenti l'identificazione dell'operatore.

I soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi sono opportunamente identificabili.

SEZIONE TERZA
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1	Standard di qualità
-----	---------------------

La società si impegna verso gli utenti a soddisfare gli standard definiti per la qualità del servizio. Nella seguente tabella sono indicati gli impegni verso gli utenti per la qualità del servizio, le evidenze e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi, gli standard da raggiungere. A inizio di ogni anno verranno pubblicati i risultati raggiunti nel corso dell'anno precedente.

Ambito	Impegno	Evidenze	Indicatori	Standard	Risultato Anno 2023
Aspetti relazionali	Qualità dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale in accettazione	85%	100%
		Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale sanitario	85%	100%
Informazione e comunicazione	Adeguatezza e chiarezza delle Informazioni fornite al paziente	Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate sulle modalità di svolgimento della prestazione sanitaria e sui relativi effetti e rischi	85%	100%
		Rilevazione della percezione della chiarezza delle informazioni ricevute dagli operatori sanitari	Percentuale di pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dal personale sanitario sono state chiare	85%	100%
	Rispetto della riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Rilevazione della percezione della riservatezza dei colloqui	Percentuale di pazienti che dichiarano i colloqui con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	85%	100%
Tempo di attesa	Facilitazione delle modalità di accesso	Orario di apertura del front office (sportello e/o telefono)	Ore settimanali di apertura del front office (sportello e/o telefono)	60%	80%
	Tempo di attesa massimo per la prenotazione del servizio all'accoglienza	Rilevazione tempo massimo attesa per la prenotazione	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa al banco accettazione per la prenotazione del servizio è di 10 minuti	85%	90%
	Tempo di attesa massimo per prenotazione prestazioni fisioterapiche	Rilevazione tempo di attesa massimo per prenotazione Fisioterapiche è 5 giorni	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa per prenotare prestazioni fisioterapiche è 5 giorni	85%	100%
	Tempo di attesa massimo per prenotazione prestazioni ecografiche	Rilevazione tempo di attesa massimo per prenotazione Prestazioni ecografiche è 7 giorni	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa per prenotare prestazioni ecografiche è 7 giorni	85%	100%
	Tempo di attesa massimo per prenotazione prestazioni con utilizzo di EuNT	Rilevazione tempo di attesa massimo per prenotazione prestazioni con utilizzo di EuNT è 7 giorni	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa per prenotare prestazioni con utilizzo di EuNT è 7 giorni	85%	100%

	Tempo massimo consegna copia cartella clinica	Rilevazione tempo massimo consegna copia cartella clinica	Percentuali di copia delle cartelle consegnate entro 10 giorni dalla richiesta	85%	100%
	Comfort ambientale	Rilevazione della percezione dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	85%	100%
	Equità di accesso	Presenza di programmi e azioni in merito all'equità di accesso ai servizi e alla tutela dei cittadini fragili e appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	-	SI	SI
		Accesso fisico alla struttura da parte dei portatori di handicap	-	SI	SI
Tutela, ascolto e verifica	Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti	-	SI	SI
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta	85%	100%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che raccomanderebbero ad amici e parenti il servizio	85%	95%
	Gestione dei reclami degli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per la gestione degli stessi	-	SI	SI
		Rilevazione dei reclami	Percentuale di reclami	< 0,5%	NESSUNO
		Gestione dei reclami	Percentuali di reclami cui è stato risposto entro i tempi stabiliti (15 giorni)	95%	N.A.

3.2	Strumenti di verifica per il rispetto degli standard
-----	--

Per quanto riguarda i tempi di attesa per la prenotazione delle visite/esami, il tempo di attesa per l'esecuzione della prestazione dal momento dell'accettazione ed il tempo di attesa per il rilascio della copia del referto verrà eseguita una rilevazione a campione da parte del personale interno alla struttura.

Per quanto riguarda il tempo massimo di risposta al reclamo verrà effettuata una rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta.

Per quanto riguarda la qualità percepita dagli utenti sono somministrati dei questionari di gradimento, da compilare su base anonima e volontaria.

3.3	Impegni e programmi sulla qualità del servizio
-----	--

La società garantisce agli Utenti l'identificazione del personale in organico presso la struttura. A tal fine tutti gli operatori sono dotati di apposito cartellino di identificazione in evidenza, con indicazioni del nome e del ruolo.

La società garantisce inoltre a tutti gli Utenti la diffusione delle informazioni necessarie relative all'esecuzione della prestazione. Il personale di accettazione è a completa disposizione per qualsiasi informazione necessaria. Inoltre presso l'accettazione è disponibile per consultazione la presente carta dei servizi della struttura, la quale viene verificata con cadenza annuale.

All'interno della struttura viene rispettata la privacy dell'Utente. Agli utenti viene sempre richiesto di rispettare la distanza di cortesia al banco accettazione, i colloqui tra il personale sanitario e l'Utente si svolgono nel rispetto della riservatezza. Per l'esecuzione della prestazione è necessario il consenso scritto al trattamento dei dati personali e ove necessario per quelli sanitari da parte dell'Utente.

L'azienda si impegna a ripristinare tempestivamente, in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort delle prestazioni eseguite.

SEZIONE QUARTA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1	Reclami
-----	---------

La società garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami (comprese le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte) sono presentati al personale dell'accettazione presso Fitness Club srl viale M. Fanti 49 a .

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20:00.

Il reclamo può essere trasmesso anche via:

- ! E-mail: info@fitnessclubfirenze.it
- ! PEC: fitnessclub@legalmail.it
- ! Posta alla sede operativa della struttura: Via Manfredo Fanti 49/a Firenze

La Direzione dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

È comunque sempre possibile per gli utenti ottenere un appuntamento e un incontro chiarificatore con la Direzione Aziendale.

Per la segnalazione dei reclami l'Utente può utilizzare anche il modulo segnalazione reclami allegato alla presente e disponibile presso l'accettazione.

4.2	Soddisfazione del cliente
-----	---------------------------

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso l'accettazione ed allegato al presente documento, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- ! adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- ! cortesia e disponibilità degli operatori;
- ! adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- ! rispetto della riservatezza;
- ! qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario una volta compilato va inserito nell'apposito contenitore presente nella sala di attesa.

4.3	Verifica degli impegni
-----	------------------------

La società garantisce l'attuazione degli impegni attraverso una relazione dei risultati conseguiti e riportati nel presente documento, dandone così adeguata pubblicità, attraverso la pubblicazione cartacea presso la struttura.

4.4	Diritti e doveri
-----	------------------

Il principio della partecipazione ha particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra la società e l'utenza, alla quale sono riconosciuti i diritti: all'informazione, alla trasparenza, all'accesso agli atti ed un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi ed indicazioni per un loro miglioramento. Per garantire la centralità della persona l'utente ha diritto:

- di essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- di ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni;
- alla presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- che le strutture sanitarie ed i relativi servizi siano accessibili ai disabili;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete su tutti i servizi, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- di ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative ai trattamenti cui verrà sottoposto, compresi i possibili rischi e disagi connessi, per poter esprimere un consenso realmente informato rispetto agli interventi e alle terapie proposte;
- alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- di esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenere un riscontro di norma entro 30 giorni;
- di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio richiesto;
- di ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ove possibile attese inadeguate;
- che negli ambienti destinati all'assistenza siano garantiti igiene, sicurezza e pulizia;

L'utente ha il dovere:

- di informare l'azienda se rinuncia a prestazioni programmate;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti di tutti gli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nelle strutture;
- di rispettare i divieti.

ALLEGATI

- ! QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI UTENTI DELLA STRUTTURA
- ! MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO
- ! INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI
- ! MODULO RICHIESTA COPIA DOCUMENTI SANITARI –
- ! TARIFFARIO

Fitness Club srl
Light Clinic
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
Rev.01 del 07/01/2022

Gentile Cliente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere il suo parere sulla prestazione sanitaria da Lei ricevuta presso questa Società.

Il questionario è anonimo e servirà per migliorarci e poterle garantire una migliore prestazione accompagnata da un percorso di servizi chiaro e preciso. A tal fine ogni Suo suggerimento è di grande aiuto per la nostra struttura.

La compilazione è semplice e veloce, è sufficiente barrare la casella corrispondente al giudizio che ritiene più adatto ad esprimere la Sua opinione.

La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione.

Data di compilazione _____

Prestazione _____

Ritiene di essere stato coinvolto nelle decisioni relative alla sua prestazione sanitaria?

! SI ! NO

Le è stato assegnato un medico di riferimento per l'esecuzione della prestazione sanitaria?

! SI ! NO

Ritiene di aver ricevuto informazioni adeguate sulle modalità di svolgimento della prestazione sanitaria e sui relativi effetti e rischi?

! SI ! NO

Durante la prestazione i colloqui, con il personale sanitario, sul proprio stato di salute si sono svolti nel rispetto della riservatezza?

! SI ! NO

Ritiene che le risposte da parte del personale sanitario alle sue domande siano state chiare e complete?

! SI ! NO

Fitness Club srl
Light Clinic
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
Rev.01 del 07/01/2022

Ritiene che il personale sanitario abbia osservato le basilari norme igieniche (ad esempio lavaggio delle mani o cambio dei guanti tra le visite)?

! SI ! NO

Ritiene che il personale sanitario sia stato cortese, sollecito e professionale?

MOLTO CORTESE	CORTESE	ABBASTANZA	POCO CORTESE	SCORTESE
SOLLECITO E	SOLLECITO E	CORTESE, SOLLECITO	SOLLECITO E	NON SOLLECITO
PROFESSIONALE	PROFESSIONALE	E PROFESSIONALE	PROFESSIONALE	NON PROFESSIONALE
!	!	!	!	!

Ritiene che il personale dell'accettazione sia stato cortese, sollecito e professionale?

MOLTO CORTESE	CORTESE	ABBASTANZA	POCO CORTESE	SCORTESE
SOLLECITO E	SOLLECITO E	CORTESE, SOLLECITO	SOLLECITO E	NON SOLLECITO
PROFESSIONALE	PROFESSIONALE	E PROFESSIONALE	PROFESSIONALE	NON
PROFESSIONALE				
!	!	!	!	!

Come valuta il servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/in accettazione)?

! OTTIMA ! BUONA ! SUFFICIENTE ! INSUFFICIENTE ! PESSIMA

Come valuta i tempi di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione?

! OTTIMI ! BUONI ! SUFFICIENTI ! INSUFFICIENTI ! PESSIMI

Come valuta la puntualità degli appuntamenti?

! OTTIMA ! BUONA ! SUFFICIENTE ! INSUFFICIENTE ! PESSIMA

Come valuta l'accessibilità, il comfort e la pulizia degli ambienti?

! OTTIMA ! BUONA ! SUFFICIENTE ! INSUFFICIENTE ! PESSIMA

Come valuta complessivamente la prestazione sanitaria ricevuta?

! OTTIMA ! BUONA ! SUFFICIENTE ! INSUFFICIENTE ! PESSIMA

Consiglierebbe Fitness Club ad amici e parenti?

! SI ! NO

SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI
